





© BSN 2016

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen ini dengan cara dan dalam bentuk apapun serta dilarang mendistribusikan dokumen ini baik secara elektronik maupun tercetak tanpa izin tertulis dari BSN

BSN
Email: dokinfo@bsn.go.id
www.bsn.go.id

Diterbitkan di Jakarta

Daftar isi

Daftar isi	i
Prakata	ii
Pendahuluan.....	iii
1 Ruang lingkup.....	1
2 Istilah dan definisi	1
3 Persyaratan usaha rumah makan.....	1
3.1 Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).....	1
3.2 Sertifikat laik sehat.....	1
3.3 Persyaratan kualitas air	2
3.4 Sarana usaha	2
3.5 Fasilitas penunjang.....	2
4 Pelayanan pelanggan	3
5 Rencana usaha.....	3
6 Komunikasi pelanggan	4
7 Monitoring, evaluasi dan tindak lanjut.....	4
Bibliografi	5



Prakata

Standar Nasional Indonesia (SNI) 8335:2016 dengan judul *Usaha rumah makan*, merupakan SNI baru.

Standar ini disusun oleh Komite Teknis 03-09 *Manajemen Pariwisata*. Standar ini telah dikonsensuskan di Jakarta, pada tanggal 27 April 2016. Konsensus ini dihadiri oleh para pemangku kepentingan (*stakeholder*) terkait, yaitu perwakilan dari produsen, konsumen, pakar dan pemerintah.

Standar ini telah melalui tahap jajak pendapat pada tanggal 2 Mei 2016 sampai dengan 1 Juli 2016, dengan hasil akhir disetujui menjadi SNI.

Perlu diperhatikan bahwa kemungkinan beberapa unsur dari dokumen standar ini dapat berupa hak paten. Badan Standardisasi Nasional tidak bertanggung jawab untuk pengidentifikasian salah satu atau seluruh hak paten yang ada.



Pendahuluan

Sejak ditetapkan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, ditambah dengan meningkatnya tantangan menghadapi persaingan global, maka berbagai elemen terkait pengelolaan pariwisata perlu ditata lebih baik lagi agar mampu bersaing dan handal menghadapi perubahan yang terjadi. Perkembangan dunia usaha pariwisata yang semakin pesat, dalam perkembangannya juga menuntut adanya penyediaan usaha pendukung yang memenuhi ketentuan serta penyediaan acuan yang baku dan konsisten.

Kebutuhan akan acuan yang sama dan dapat diterapkan oleh para pelaku usaha pariwisata, pada akhirnya juga akan menuntut penerapan skema penilaian kesesuaian, sebagai mekanisme pembuktian bahwa pelaku usaha pariwisata telah memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Oleh karena itu, SNI ini disusun agar dapat digunakan sebagai acuan bagi dunia usaha pariwisata, khususnya yang bergerak dibidang usaha rumah makan, dan bagi para pihak yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan penilaian kesesuaian.

Standar ini juga diharapkan dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan dan kepastian berusaha bagi pelaku usaha serta perlindungan dan pelayanan kepada konsumen terkait usaha rumah makan.





Usaha rumah makan

1 Ruang lingkup

Standar ini mengatur dan menetapkan batasan tentang persyaratan dalam penyelenggaraan usaha rumah makan yang meliputi persyaratan usaha rumah makan, pelayanan pelanggan, rencana usaha, komunikasi pelanggan, monitoring, evaluasi dan tindak lanjut.

2 Istilah dan definisi

Untuk keperluan penggunaan Standar ini, berlaku istilah dan definisi berikut.

2.1

usaha rumah makan

usaha penyediaan makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk penyimpanan dan penyajian di suatu tempat yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan

3 Persyaratan usaha rumah makan

3.1 Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)

Usaha rumah makan harus memiliki tanda daftar usaha pariwisata (TDUP) bidang usaha rumah makan, yang dikeluarkan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

CATATAN Untuk usaha mikro atau kecil dibebaskan dari keharusan untuk melakukan pendaftaran usaha pariwisata

3.2 Sertifikat laik sehat

Usaha rumah makan harus memiliki sertifikat laik sehat rumah makan yang meliputi:

- a) personel;
- b) lokasi dan bangunan;
- c) fasilitas sanitasi;
- d) ruang makan dan minum;
- e) makanan dan minuman;
- f) penyimpanan makanan dan minuman; dan
- g) peralatan yang digunakan.

Usaha rumah makan harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang terdokumentasi untuk menjamin kondisi laik sehat yang memenuhi persyaratan.

SNI 8335:2016

3.3 Persyaratan kualitas air

Usaha rumah makan harus memiliki hasil uji kualitas air yang memenuhi persyaratan mutu air bersih sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diterbitkan oleh laboratorium yang terakreditasi.

Usaha rumah makan harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang terdokumentasi untuk menjamin kualitas air yang digunakan memenuhi persyaratan.

3.4 Sarana usaha

Usaha rumah makan harus menyediakan dan memelihara sarana yang diperlukan dalam melaksanakan usaha. Sarana usaha rumah makan yang bersih, terawat dan berfungsi dengan baik yang mencakup:

- a) ruang makan dan minum;
- b) meja dan kursi;
- c) peralatan makan dan minum; dan
- d) tempat dan perlengkapan penyimpanan/ *display* makanan dan minuman;

Usaha rumah makan harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang terdokumentasi untuk menjamin sarana usaha yang digunakan memenuhi persyaratan.

3.5 Fasilitas penunjang

Usaha rumah makan harus menyediakan dan memelihara fasilitas penunjang yang diperlukan dalam melaksanakan usaha. Fasilitas penunjang usaha rumah makan yang bersih, terawat dan berfungsi dengan baik yang mencakup:

- a) papan nama;
- b) daftar makanan dan minuman yang dilengkapi harga;
- c) tempat cuci tangan dilengkapi sabun dan pengering tangan;
- d) sirkulasi udara dan pencahayaan;
- e) toilet;
- f) tempat cuci peralatan makan dan minum;
- g) area ibadah;
- h) ruang laktasi;
- i) instalasi listrik yang aman;
- j) tempat sampah yang tertutup serta terpisah untuk sampah basah dan kering;
- k) pengendali hama (*pest control*);
- l) Alat Pemadam Api Ringan (APAR); dan
- m) peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).

CATATAN 1 Untuk rumah makan yang berada di dalam area yang tidak berdiri sendiri (*foodcourt*), persyaratan fasilitas toilet, tempat cuci peralatan makan dan minum, area ibadah dan tempat cuci tangan tidak diharuskan tersedia di masing-masing rumah makan.

CATATAN 2 Untuk fasilitas penunjang lainnya yang tidak tercantum dalam standar ini seperti misalnya area parkir mengikuti peraturan perundang-undangan lainnya.

Usaha rumah makan harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang terdokumentasi untuk menjamin fasilitas penunjang usaha yang digunakan memenuhi persyaratan.

3.6 Struktur organisasi

Usaha rumah makan harus memiliki struktur organisasi yang terdokumentasi yang menguraikan tugas, fungsi dan pembagian kewenangan dalam organisasi usaha rumah makan.

3.7 Sumber daya manusia

Usaha rumah makan harus memastikan bahwa setiap personel dan rekanan memiliki sertifikat kompetensi yang diperlukan untuk menghasilkan produk sesuai uraian pekerjaannya, dan kompetensi tersebut dipelihara.

Usaha rumah makan harus memiliki sekurang-kurangnya satu orang personel bersertifikat kompetensi bidang usaha jasa makanan dan minuman.

Setiap personel usaha restoran harus berpenampilan menarik dan menggunakan pakaian yang bersih dan sopan.

4 Pelayanan pelanggan

Usaha rumah makan harus memperagakan penerapan pelayanan yang fokus kepada pelanggan meliputi fungsi-fungsi pelayanan sebagai berikut:

- a) pemesanan tempat dan penerimaan tamu;
- b) pemesanan makanan dan minuman;
- c) pelayanan penyajian makanan dan minuman;
- d) administrasi keuangan;
- e) layanan kebersihan;
- f) penanganan keluhan pelanggan; dan
- g) penanganan P3K dan kondisi darurat.

CATATAN Fungsi-fungsi tersebut di atas dapat dirangkap oleh personel yang sama.

Usaha rumah makan harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang terdokumentasi untuk menjamin sumber daya manusia dapat menjalankan fungsi-fungsi tersebut di atas.

5 Rencana usaha

Dalam menerapkan standar ini, usaha rumah makan harus menyusun dan mendokumentasikan rencana usaha yang lengkap dan terukur.

SNI 8335:2016

6 Komunikasi pelanggan

Usaha rumah makan harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang efektif dan terdokumentasi dalam mengkomunikasikan produk, pelayanan dan pengelolaan usaha rumah makan kepada pelanggan.

7 Monitoring, evaluasi dan tindak lanjut

Usaha rumah makan harus melakukan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut yang efektif dan terdokumentasi.



Bibliografi

- [1] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
- [2] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah
- [3] Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional
- [4] Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata
- [5] Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 tahun 2014 tentang Standar Usaha Rumah makan
- [6] Keputusan Menteri Kesehatan No. 1098/Menkes/SK/VII/2003 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Rumah Makan dan Restoran
- [7] Peraturan Menteri Kesehatan No. 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang Kualitas Air Minum
- [8] SNI ISO 9001, *Sistem manajemen mutu – Persyaratan*

